

Políticas de envío y devolución

Pedidos

¿Cómo hago un seguimiento de mi pedido?

Puedes contactarnos por WhatsApp al 320 321 01 95 por este medio te enviaremos la guía o si tienes alguna pregunta sobre tu envío, contáctanos en info@grupopevenfai.com.

Envío

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Nos lleva entre 10 y 15 días hábiles gestionar un pedido, después de los cuales te lo despacharemos. Debes tener en cuenta que el tiempo de entrega depende de tu ubicación. Este puedes estimarlo de la siguiente manera:

Tiempo de entrega (contado a partir del día hábil siguiente

al pedido) Local (Ciudad destino): 10 y 15 días hábiles

Mi pedido debería haber llegado ya, pero aún no lo he recibido. ¿Qué hago?

Antes de contactarnos, por favor ayúdanos comprobando en tu email de confirmación que no haya errores en la dirección de envío.

Pro tip: Evita los robos. Si vas a estar en casa el día de la entrega, utiliza tu dirección de trabajo o la del lugar donde vas a estar.

Si la dirección es correcta y el paquete no está en poder de la empresa transportadora a través de la cual te enviamos el pedido (WhatsApp 320 321 01 95), ponte en contacto con nosotros en info@grupopevenfai.com con tu número de pedido.

Si nos indicaste una dirección de entrega errada al realizar el pedido, que haya impedido la entrega de este, podemos enviarte de nuevo tu producto. En este evento debes hacerte cargo del costo adicional que pueda ocasionar el envío.

He recibido un producto erróneo o dañado. ¿Qué hago?

Sentimos que tu producto no esté en buen estado. Para resolverlo lo antes posible, envíanos un email a info@grupopevenfai.com dentro de los 3 días siguientes a la fecha de recibo del pedido. A este mail deberás adjuntar las fotos de tu producto dañado, tu número de pedido y cualquier otro detalle que tengas acerca del pedido. Dentro de la semana siguiente al momento que nos pongas en conocimiento este hecho, te contactaremos para indicarte la solución.

Devoluciones

¿Cuál es nuestra política de devoluciones?

No ofrecemos devoluciones ni cambios por inconformidad con el producto, tampoco en los eventos que no estén estrictamente relacionados con la garantía legal.

¿Puedo cambiar un producto similar o diferente? No es un caso común, pero puede ocurrir que haya un error en el etiquetado de un producto. Si ese fuera el caso, contáctanos en info@grupopevenfai.com en una semana desde el momento de entrega. Incluye tu número de pedido y fotos del artículo en cuestión y te ayudaremos lo antes posible.

Derecho de retracto

¿Qué es el derecho de retracto?

Ten en cuenta que dentro de los 5 días hábiles siguientes a la realización del pedido puedes hacer uso del derecho de retracto. En este evento, debes regresarnos el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibiste. Nosotros te devolveremos tu dinero. Los costos de transporte y los demás que conlleva la devolución del bien deben ser cubiertos por ti.

Para mayor información sobre el derecho de retracto consulta el siguiente enlace: <https://www.sic.gov.co/noticias/sabe-usted-que-es-el-derecho-al-retracto>

¿Devuelven el dinero?

Solo ofrecemos devoluciones de dinero a clientes que reciban artículos erróneos o dañados y a quienes hayan ejercido el derecho de retracto, en los casos que aplique.